Manual de Capacitación para el Personal de Atención al Cliente
Municipalidad Distrital de San Isidro – Perú

1. Introducción

La atención al cliente es un pilar fundamental para el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la mejora de los servicios municipales. Este manual tiene como objetivo brindar a los trabajadores de atención al cliente de la Municipalidad de San Isidro herramientas prácticas para una comunicación efectiva, manejo adecuado de reclamos y administración eficiente de casos.

2. Comunicación Efectiva

2.1. **Principios básicos**

- Escucha activa: prestar atención total al ciudadano.
- Empatía: comprender y ponerse en el lugar del ciudadano.
- Claridad y cortesía: usar lenguaje claro, sin tecnicismos.
- Asertividad: expresar ideas y límites con respeto.

2.2. **Comunicación verbal y no verbal**

- Tono de voz amable y profesional.
- Postura abierta, contacto visual, gestos adecuados.

2.3. **Canales de atención**

- Presencial
- Telefónico
- Correo electrónico
- Aplicación móvil institucional

3. Manejo de Reclamos

3.1. **Tipos de reclamos**

- Quejas por mal servicio
- Demoras en la atención
- Errores en trámites o información

3.2. **Etapas del manejo de reclamos**

- Recepción del reclamo
- Registro en el sistema de atención
- Derivación al área correspondiente

- Seguimiento del caso
- Respuesta al ciudadano

3.3. **Recomendaciones prácticas**

- No tomar el reclamo como personal
- Escuchar sin interrumpir
- Pedir disculpas si corresponde
- Ofrecer soluciones claras o escalar si es necesario

4. Creación y Gestión de Casos

4.1. **Creación de casos**

- Todo reclamo o consulta debe registrarse como “caso”.
- Usar el sistema digital institucional para generar el caso.
- Ingresar datos del ciudadano, descripción, tipo de solicitud y prioridad.

4.2. **Seguimiento de casos**

- Actualizar el estado del caso en cada etapa.
- Registrar observaciones o acciones realizadas.
- Mantener comunicación constante con el ciudadano.

4.3. **Tiempo de resolución**

- Casos simples: máximo 48 horas.
- Casos complejos: máximo 5 días hábiles.
- Casos críticos: atención inmediata y resolución en máximo 24 horas.

5. Casos Críticos

5.1. **Identificación de casos críticos**

- Riesgo para la salud o seguridad pública
- Quejas recurrentes no atendidas
- Ciudadano en situación vulnerable

5.2. **Protocolo de atención urgente**

- Escalar al jefe inmediato o área especializada
- Registro inmediato como “crítico” en el sistema
- Respuesta en menos de 2 horas

- Monitoreo constante hasta su cierre

6. Cierre de casos y retroalimentación

6.1. **Cierre del caso**

- Confirmar resolución con el ciudadano
- Registrar cierre en el sistema

6.2. **Retroalimentación**

- Solicitar breve opinión al ciudadano sobre la atención recibida
- Análisis mensual de casos cerrados para detectar mejoras

7. Conclusiones

Un equipo capacitado en atención al cliente contribuye a una gestión municipal más eficiente, humana y cercana. Aplicar este manual garantiza una mejora continua en la experiencia ciudadana.

Elaborado por: JULIO ALDO CHACA MEDINA
Municipalidad de San Isidro – 2025